

TimeLog Help Desk 1.1

Nyheder og forbedringer



Help desk med kvalitet

TimeLog Support er frigivet i ny og drastisk revideret version. På samme tid skifter modulet navn til TimeLog Help Desk.

TimeLog Help Desk er et ekstramodul til TimeLog Project, som kan bruges til at håndtere virksomhedens support og help desk.

Med version 1.1 er hele modulet blevet redesignet. Målene med den nye version er:

- ✓ Hurtigere oprettelse af nye sager og nemmere redigering af verserende supportsager.
- ✓ Mulighed for at tilknytte filer og dokumenter til supportsager.
- ✓ Styrkelse af workflowet omkring supporthåndtering, bl.a. med roller og regler for e-mail-notifikationer.
- ✓ Måling af kvaliteten af den support, der ydes, ved at beregne kalenderdage fra en supportsag åbnes til den lukkes.
- ✓ Styrkelse af den økonomiske styring af virksomhedens help desk.
- ✓ Og så selvfølgelig at styrke brugervenligheden og fleksibiliteten.

Vi har ladet os inspirere af ITIL-modellen for IT-service og inkluderet features, som understøtter implementering og brug af ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Den vigtigste inspiration kommer dog fra vores kunder og deres erfaringer. Udviklingen af TimeLog Help



Jakob Mikkelsen
Udviklingschef

Desk har således været en langstrakt proces, hvor vi løbende har foretaget justeringer og testet.

Resultatet er et fleksibelt modul, der passer til den situation og de problemstillinger, som møder vores kunder i deres hverdag.

Dette dokument gennemgår de forskellige nyheder og forbedringer i TimeLog Help Desk 1.1

God fornøjelse med TimeLog Help Desk!

Indhold

- Lettere håndtering af supportsager ... 3
- Følg supportsagens udvikling ... 4
- Tilknyt filer til supportsager ... 5
- Få besked om supportsagen ... 6
- Mål kvaliteten af jeres help desk ... 7
- Nye rapporter ... 8

Integreret med TimeLog Project

TimeLog Help Desk 1.1 er et ekstramodul, som tilføjer funktionalitet til TimeLog Project.

Modulet er fuldt integreret med TimeLog Project, så ny funktionalitet vil placere sig ind i mellem de øvrige punkter i applikationen.

I hovedmenuen vil en boks med genveje i forhold til TimeLog Help Desk blive vist, og det samme gælder for notifikationer på dine åbne sager.

Data fra TimeLog Help Desk vil også indgå i tidsregistreringen, rapporter og fakturering.

! Tip: Tryk på F4-tasten for at få en oversigt over supportsager.

Introduktion

Side 2 af 8

Lettere håndtering af supportsager

The screenshot shows the TimeLog web interface in Mozilla Firefox. The browser address bar shows the URL: file:///J:/aeb/Screenshot%20Bank/helpdeskNewCase.html. The page title is "SUPPORTSAG: S07.0202". The interface is divided into several sections:

- Supportsag: S07.0202**: Includes "Oprettet: 01-06-2007, 10:42 af Albert Hansson" and "Samlet tid: 1:54".
- Kunde**: Customer name is "Vanderlay Productions", contact person is "Maria van Stolper", and support agreement is "07.0177".
- Problem**: Title is "Print af PDF fra Word 2007 ser forkeret ud". Comment: "Kunden gemmer et dokument som en PDF fra Word 2007 (Windows Vista), og det ser rigtigt ud på skærmen. Men når PDF-dokumentet udskrives, så ser det forkeret ud. Jeg fik kunden til at sende PDF-dokumentet, så vi kan se og genskabe fejlen hos os." Priority is "Normal".
- Ansvar/Status**: Department is "B2B Support", owner is "JAM (John Amergard)", and deadline is "18-06-2007 12:00". Status is "Aktiv".

Buttons for "Gem" and "Handler" actions are visible. The footer shows "United Experience Solutions TimeLog Project 4.3" and the TIME!.LOG logo.

Når en kunde ringer med et problem, skal det være hurtigt og let at oprette en ny sag. Og det skal være nemt at redigere og følge op, mens sagen bliver løst.

Alle informationer samles

Relevante data om supportsagen er samlet i et interface, som er inddelt logisk efter kunde, problem samt ansvar og status. Det skaber overblik og letter inddateringen.

Fra faneblade er der adgang til journal, log og tilknyttede filer. Man kan se på fanebladene, hvor mange poster journalen indeholder, antallet af tilknyttede filer og loggede handlinger.

Hurtigt og let at oprette og redigere sager

Når medarbejderen opretter en ny sag og har valgt en kunde, så er kun kontaktpersoner og gældende supportaftaler for denne kunde til rådighed.

Alle nye supportsager er prioriteret "Normal", status som aktiv og datoen er forudfyldt.

Man kan vælge at konfigurere TimeLog Help Desk, så der automatisk sendes en e-mail til kundens kontaktperson og den ansvarlige for løsning af sagen med det samme.

Når sagen er oprettet skifter man automatisk til den første post i journalen. Den tid, der er brugt på at oprette sagen, huskes, og det giver derfor et meget nøjagtigt billede af tidsforbruget.

Det er den slags, der letter oprettelsen af sager, øger præcisionen og mindsker muligheden for at lave fejl.

Følg supportsagens udvikling

The screenshot shows the TimeLog web application interface in a Mozilla Firefox browser window. The page title is "SUPPORTSAG: S07.0202". The interface includes a navigation menu with "Support" and "Rediger sag". There are tabs for "INFORMATION", "JOURNAL (1)", "FILER (3)", and "LOG (3)".

Supportsag: S07.0202

Oprettet: 01-06-2007, 10:42 af Albert Hansson
Samlet tid: 1:54

Handlinger

- Ny sag
- Udskriv...
- Udskriv journal kronologisk...

Kunde: Vanderlay Productions (07.2567) Lautrupvang 72 2750 Ballerup

Problem: Print af PDF fra Word 2007 ser forkert ud

Ansvar/Status: JAM (John Amergard) 18-06-2007 Aktiv

Post #2

Oprettet af: JAM (John Amergard)
Dato: 04-06-2007
Fra/Til: 13:27 14:38 = 01:11

Kommentar:
PDF'en printer fint til en anden printer, så det er sandsynligvis noget med driveren. Kører kundens printer PCL5 eller PCL6+? Det giver nemlig forskelligt resultat ved print men ikke på skærmen.
Har uploadet en manual til printer og en driver, som kan sendes til kunden.
Jeg foreslår, at kunden kontaktes og får besked om at afinstallere den gamle printer på netværket og installerer en ny med en driver, som kører PCL 6+.

Post #1

Oprettet af: JDO (Jane Doe)
Dato: 01-06-2007
Fra/Til: 10:09-10:42 (0:33)
Kommentar: Supportsag oprettet. Har modtaget og uploadet PDF fra kunden. Er det et problem med Office 2007 eller Vista?

Handlinger

- Rediger
- Slet

United Experience Solutions
TimeLog Project 4.3

TIME!.LOG

Ikke alle sager kan løses nu og her og af den samme medarbejder. Et tværgående samarbejde er ofte nødvendigt, fra problemet bliver afdækket, og til løsningen er fundet.

Medarbejderne bruger journalen til at følge supportsagens udvikling og opsamle viden om problem og løsning – også til senere brug.

Tidregistrering via journalen

Tidregistreringen på en supportsag foregår ved at oprette en ny post, og samtidig skriver medarbejder, hvad der er blevet foretaget på sagen.

På en ny sag begynder tidsregistreringen, når sagen oprettes, og slutter automatisk, når medarbejderen har udfyldt den første post.

Kronologisk overblik

De nyeste poster står øverst, så man let kan følge den seneste udvikling. Journal kan udskrives både i denne rækkefølge og i kronologisk rækkefølge.

Resummerede data om kunde, problem og ansvar/status kan læses i toppen af siden.

Loggen

Samtidig følger supportsagens log alle handlinger:

- Oprettelse, redigering og nye journalposter.
- Ændring af status, prioritet og ansvar.
- Upload af filer.
- Sendte notifikationer.

Med loggen har man det komplette indblik i alt, hvad der er sket på supportsagen.

Journal

Tilknyt filer til supportsager

Der er mange situationer, hvor det er oplagt at tilknytte filer til en supportsag. Det kunne være skærbilleder, e-mail-korrespondance, manualer til produkter og andet.

Upload filer til TimeLog Help Desk

Derfor er det nu muligt at uploade og tilknytte filer til en supportsag i TimeLog Help Desk i alle typiske filformater fra fx Microsoft Outlook, Word, Excel, PowerPoint og billedformater som JPEG, bitmap, GIF og flere.

På denne måde kan alt, hvad der er hører til en supportsag, samles i TimeLog Help Desk.

The screenshot shows the TimeLog Help Desk interface in a Mozilla Firefox browser. The page title is "SUPPORTSAG: S07.0202". The user is logged in as JAM. The interface includes a navigation menu, tabs for INFORMATION, JOURNAL (1), FILER (3), and LOG (3). The main content area displays details for support case S07.0202, including creation date (01-06-2007), creator (Albert Hansson), and customer information (Vanderlay Productions). There is an "Upload fil" section with a file input field, a "Browse..." button, and an "Upload" button. Below this is a table of attached files:

Filnavn	Kommentar	Oprettet	Af	Format	Størrelse
hpcj-cp4005-manual-DK.pdf	Dansk manual til printeren	04-06-2007	JAM	pdf	2.346 Kb [Åbn Slet]
hpcj7-driver.txt	Ny PCL7-driver. Ret filnavn til .dll efter download	04-06-2007	JAM	txt	287 Kb [Åbn Slet]
rapport-evaluation.pdf	PDF fra kunden	01-06-2007	JDO	pdf	107 Kb [Åbn Slet]

Below the table, it states: "Følgende filtyper kan uploades: DOC, GIF, PDF, JPEG, BMP, HTM, MSG, XLS ZIP, TIF og TXT." A modal dialog box is overlaid on the bottom right, showing a "Prioritet" section with radio buttons for "Høj", "Normal" (selected), and "Lav". The "Filer" section lists the attached files: "hpcj-cp4005-manual-DK.pdf", "hpcj7-driver.dll", "rapport-evaluation.pdf", and "Tilføj fil".

De tilknyttede filer kan også ses og downloades fra supportsagens forsider.

Få besked om support sagen

TimeLog - United Experience Solutions - Mozilla Firefox
 https://tl.timelog.dk/luxp/notifications.asp

HGT [Sag (F2) | Personlig profil | Hjælp (F1) | Log ud]

Hovedmenu -> Systemadministration -> Notifikationer

Notifikationer

Type	Emne	Modtager	Modul	Aktiv	
Ny sag	Support case: <#IncidentHeader#> has been created	Kontaktperson (Kunde)	TimeLog Helpdesk	<input type="checkbox"/>	[Rediger]
Supportsag lukket	Support case: <#IncidentNo#> has been solved.	Kontaktperson (Kunde)	TimeLog Helpdesk	<input checked="" type="checkbox"/>	[Rediger]
Supportsag lukket	Support case: <#IncidentNo#>has been solved.	Opgavestiller	TimeLog Helpdesk	<input checked="" type="checkbox"/>	[Rediger]
/Ændring i Supportsag	Change to support case: <#IncidentNo#>	Ejer	TimeLog Helpdesk	<input type="checkbox"/>	[Rediger]
/Ændring i Supportsag	Change to support case: <#IncidentNo#>	Opgavestiller	TimeLog Helpdesk	<input type="checkbox"/>	[Rediger]
Ny sag	New Support case: <#IncidentHeader#> has been created.	Ansvarlig	TimeLog Helpdesk	<input type="checkbox"/>	[Rediger]
Supportsag klar til lukning	Support Incident Ready for Closure: <#IncidentNo#>	hgt@uxp.com	TimeLog Helpdesk	<input checked="" type="checkbox"/>	[Rediger]
Supportsag lukket	Support Incident Closed: <#IncidentNo#>	hgt@uxp.com	TimeLog Helpdesk	<input checked="" type="checkbox"/>	[Rediger]

Afsenderadresse på notifikationer til eksterne kontaktpersoner

Brug e-mail adresse fra den medarbejder, der er logget ind

Brug generel e-mail adresse: support@uxp.com

Opdater

Ved at skrive <#IncidentNo#>, <#IncidentHeader#>, <#IncidentDescription#>, <#IncidentDeadline#> eller <#IncidentResponsible#>, i Emne eller Teksten, vil disse blive udskiftet med supportsagens sags nr. eller overskrift. Hvis du sætter <#URL#> ind i teksten, vil dette blive udskiftet med en URL til supportsagen.

United Experience Solutions
TimeLog Project 4.3

Supportsag klar til lukning

Modtager: hgt@uxp.com
 Emne: Support Incident Ready for Closure: <#IncidentNo#>
 Kommentar: Incident #: <#IncidentNo#>
 Incident Header: <#IncidentHeader#>

Rediger teksten i en notifikation og brug de særlige koder til automatisk at indsætte fx supportsagens nummer og overskrift.

En måde at sikre sig, at relevante personer – medarbejdere og kunder – ved, hvad der foregår på en supportsag, er at give besked. Et godt workflow holdes i gang med notifikationer.

Få automatisk besked via e-mail

TimeLog Help Desk indeholder en række muligheder for automatiske notifikationer som e-mail.

Notifikationerne er designet til at understøtte de forskellige workflows, som typisk findes i help desk-afdelinger.

TimeLog Help Desk kan fx sættes op til at sende en e-mail til en koordinator eller dispatcher, hver gang en supportsag ændrer status til "Klar til lukning". Eller kunden kan notificeres automatisk, når kundens supportsag lukkes.

Tilpas jeres egne notifikationer

Systemadministratoren har mulighed for at vælge, hvilke typer af notifikationer, der skal tages i brug.

Du kan redigere i teksten til en notifikation og rette til, så passer til virksomhedens behov.

Ved hjælp af særlige koder kan du automatisk indsætte supportsagens nummer, overskrift, beskrivelse, deadline og ansvarlig i teksten til notifikationen.

Notifikationer

Mål kvaliteten af jeres help desk

SUPPORT - DEADLINES HGT [Søg (F2) | Personlig profil | Hjælp (F1) | Log ud]

Hovedmenu -> Projektadministration -> Support - Deadlines

Visning
 Standardperiode: År til dato
 Periode: 01-03-2007 31-05-2007
 Vis

Visningsmuligheder
 Supportsgager
 Procent

Gruppering
 Uger
 Måneder
 Ejer
 Kunder

Status 78 aktive supportsgager

Eksport: [Udskriv]

Kvalitetsmål (01-01-2007 - 18-06-2007)

Måned	Høj			Normal			Lav			Total		
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Januar, 2007			100%	27%		73%			100%	20%		80%
Februar, 2007						100%			100%			100%
Marts, 2007			100%	14%		86%			100%	10%		90%
April, 2007			100%	14%		86%	30%		70%	14%		86%
Maj, 2007	50%	7%	43%	42%	2%	56%	38%		63%	43%	2%	54%
Juni, 2007	100%			100%						100%		100%
Total	27%	3%	70%	29%	1%	70%	26%		74%	28%	1%	71%

Kvalitetsmål (Kalendertimer fra sag oprettes til den lukkes)

Høj prioritet
 ● før: 6 Kalendertimer
 ● indtil: 8 Kalendertimer
 ● efter: 8 Kalendertimer

Normal prioritet
 ● før: 36 Kalendertimer
 ● indtil: 40 Kalendertimer

I systemadministrationen i TimeLog Project kan du opstille mål for sagernes varighed i forhold til deres prioritet. Rapporten vil vise, hvor gode I er til at overholde disse mål.

En af de helt store udfordringer for virksomhedens help desk er at sikre en konsistent og ensartet kvalitet i forhold til svartider.

Derfor er TimeLog Help Desk blevet udvidet med en måling af kalendertid fra en supportsgag oprettes til den lukkes.

Kalendertiden beregnes ud fra:

- Åbningstiden for virksomhedens help desk (fx mandag-torsdag, kl. 09.00-17.00 og fredag, kl. 09.00-15.30).
- Helligdage og weekend indgår ikke i kalendertid.
- Supportsgagens status, fx "Venter på kunde".

I rapporten kan man se, om det lykkes at løse supportsgager indenfor deadline eller med forskellige grader af overskridelse. Tallene kan vises i procent eller i antal af sager for en valgt periode.

Nye rapporter

SUPPORTAKTIVITET HGT [Søg (F2) | Personlig profil | Hjælp (F1) | Log ud]

Hovedmenu -> Projektadministration -> Supportaktivitet

Visning
 Standardperiode: Denne måned
 Periode: 01-06-2007 30-06-2007
 [Vis]

Gruppering
 Uger
 Måneder
 Ejer
 Kunder
 Supporttyper

Handlinger
 Support
 Supportkvalitet

Status 78 aktive supportsager

Eksport: [Udskriv]

Support - Oversigt

Supportsager	Aktivitet i perioden (Support)						Registreret tid i perioden (Support)				
	Ejer	Aktive	Supportsager				Timer		DKK		
			Nye	Lukkede	Annulerede	Difference	Reg.	Indtf.	Kostpris	Reg.	Indtf.
AHA	0	1	1	0	0	0	0	0	93	0	0
HGT	1	3	3	0	0	3	0	581	313	0	
JAM	0	2	0	2	0	0	0	167	313	0	
JDO	5	20	18	0	+2	8	0	2.654	1.250	0	
LLP	4	34	35	0	-1	17	0	5.511	1.875	0	
MUH	0	1	1	0	0	0	0	17	0	0	
OTA	1	1	4	0	-3	4	0	1.483	4.375	0	
PGP	0	0	1	0	-1	0	0	58	313	0	
PTA	1	2	3	1	-2	1	0	239	625	0	
SQU	0	2	5	0	-3	2	0	521	1.563	0	
TTO	2	32	50	1	-19	13	0	4.312	5.938	0	
Total	14	98	121	4	-27	48	0	15.635	16.563	0	

United Experience Solutions
TimeLog Project 4.3

TIME!.LOG

TimeLog Help Desk er blevet udvidet med nye rapporter. Rapporterne kan inddeles i to grupper:

- Analyse af forretningsprocesser
- Udtræk af grunddata

Analyse af forretningsprocesser

Rapporter til analyse af forretningsprocesser er lavet som Pivot-rapporter, hvor du vælger en gruppering – og dermed en analysevinkel – af de data, der skal vises.

Rapporterne kan blandt andet besvare spørgsmålene:

- Bliver der oprettet flere sager end der lukkes?
- Hvilke medarbejdere bruger lang tid på de enkelte sager, og hvilke medarbejdere lader sagerne ligge i lang tid?
- Hvilke kunder trækker mest på help desk?
- Hvor meget tjener supportafdelingen på de forskellige aktiviteter og supporttyper?

Udtræk af grunddata

Rapporterne til udtrækning af grunddata henter enten supportsager eller supportkald.

Alle de forskellige dimensioner hentes med ud, og det giver god mulighed for at arbejde videre med data i fx Microsoft® Excel eller et Business Intelligence-system.